

幼児活動研究会株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

幼児活動研究会株式会社はお客様に喜んでいただける事業・業務を行うことに最善を尽くしています。そして、そのために貴重な人生を懸けて、日々工夫を巡らせ、お客様のためにと精励している従業員を誇りに思います。お客様に喜んでいただきたいと頑張っている従業員の働きにも報いたい。そのためには、従業員の人権を尊重しつつ、心身ともに健康で、安心して働ける就業環境を整える必要があり、当社におけるカスタマーハラスメントに関する行動方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの』を主な対象と想定しております。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではございません。)

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 暴言、恫喝、SNS等への暴露をほのめかした脅し等の精神的な攻撃
- 土下座や執拗な謝罪の要求、制度上対応不可能な要求等、社会通念上不相当な要求
- 居座り、長時間の電話、過度な繰り返しによる問い合わせ等、拘束的な行為
- 不当な金銭補償や交換品等の要求、またはキャンセル料の未払い
- 従業員へのつきまといやセクシャルハラスメントに該当する言動
- SNS等への掲載により、当社または従業員の名誉や信用を棄損させる行為等

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 対象となる行為には、合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求め、良好な関係構築に努めます。

(2) 生命・身体の危険が発生した場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、事態の收拾を図ります。

(3) 悪質であると判断した場合には対応を終了し、ご利用をお断りする場合がございます。

す。

5.カスタマーハラスメントへの取り組み

- (1) 発生に備え、従業員へ対処方法の研修を実施します。
- (2) 発生した際は、組織的に対応します。
- (3) 被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。
- (4) より適切な対応のため、外部機関（警察や弁護士など）と連携します。

令和8年4月1日

幼児活動研究会株式会社

代表取締役 山下 孝一